Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

KAZ NRU. 145/2020

IE (l-ilmentatur)

vs

MAPFRE MSV Life p.l.c. (C 15722)

(il-provditur tas-servizz/

l-assikurazzjoni)

Seduta tas-27 ta' Lulju 2022

L-Arbitru

Ra l-ilment[1] fejn l-ilmentatur spjega li fid-19 ta' Ottubru 2000 kien xtara polza ta' assikurazzjoni fuq il-hajja sabiex ikun jista' jaghtiha bhala garanzija ghall-*overdraft* li kellu mal-Bank u wkoll sabiex ikun qed jinvesti ghal meta jirtira.

Jghid ukoll li kien ihallas *premium* ta' '434.89'.

Jammetti li kien hemm xi pagamenti tal-*premium* li kien naqas ihallas izda s-somma li ma kienx hallas kif ukoll l-interessi fuqha, finalment, hallashom.

Il-polza li kienet ghal 20 sena immaturat fit-18 t'Ottubru 2020. Jghid li b'kollox hu kien hallas *premium* ta' €17,395.60. Fis-26 ta' Settembru 2020, ircieva ittra minghand il-provditur tas-servizz fejn qalulu li l-valur tal-polza fid-data tal-maturità kien ser ikun €17,885.86.

L-ilmentatur jghid li hu kien sorpriz hafna b'din is-somma offruta ghaliex lilu kienu weghduh somma akbar.

[1] P. 4

Jghid li *'f'dawn l-ahhar snin'* huwa qatt ma kien ircieva informazzjoni dwar kif kien sejjer l-investiment tieghu. Wara li l-provditur tas-servizz infurmah bis-somma tal-maturità, kien hemm korrispondenza bejn il-partijiet fejn il-provditur tas-servizz qal lill-ilmentatur li hu kien qed jibghatlu *'kopja kull sena fuq l-investiment'*. L-ilmentatur talab kopji ta' dawn in-notifiki izda l-provditur tas-servizz qatt ma baghathomlu.

Jispjega li s-somma indikata lilu fid-data tal-bejgh tal-polza kienet ta Lm14,703 (€34,249.17). Ghalhekk hu qed jippretendi din is-somma.

Jghid li l-provditur tas-servizz naqas li jonora l-ftehim ghax issa, wara 20 sena ta' investiment, qed joffrulu kwazi l-istess ammont li hallas matul l-20 sena li kien ilu assikurat. Li kieku qalulu li ser jiehu dan l-ammont dakinhar tal-bejgh tal-polza hu kien jinvesti flusu x'imkien iehor.

Ghalhekk qed jippretendi li jinghata s-somma ta' €34,249.17 liema somma kienet imweghda lilu fil-mument tal-bejgh tal-polza.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz li tghid:

1. Illi s-socjetà esponenti tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru FP404684 ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien allegatament indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Is-socjetà esponenti tixtieq ticcara mill-ewwel illi fl-ilment tieghu, l-ilmentatur qed jghid illi l-*maturity value* huwa fl-ammont ta' Euro 17,885.86, però, dan l-ammont mhuwiex korrett ghaliex jirrapprezenta l-valur tal-polza ftit granet qabel ma kienet skadiet il-polza in kwistjoni. Fil-fatt, il-*maturity value* li s-socjetà esponenti hija disposta illi thallas fir-rigward tal-polza in kwistjoni jammonta ghal Euro 17,897.04.

2. Illi permezz tal-ilment tieghu, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentatur is-somma ta' Euro 34,249.17 (Lm14,703) fir-rigward tal-polza bin-numru 404684. Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentatur hija infondata fil-fatt u fid-dritt u ghandha tigi michuda bl-ispejjez ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati fis-suespost.

3. Illi fl-ewwel lok, il-***maturity value*** **tal-polza in kwistjoni ma jistax jithallas lill-ilmentatur minhabba illi hemm *pledge* favur HSBC Bank (Malta) plc** li s-socjetà esponenti giet notifikata bih fis-16 ta' Novembru 2007, u li skont ir-*records* taghha ghadu *in vigore*. Qed jigi hawn anness ma' din ir-risposta id-dokumentazzjoni in konnessjoni mal-*pledge* tal-polza in kwistjoni favur HSBC (Bank) Malta plc li qed jigi immarkat bhala Dok. MSV 1. Ghalhekk, l-**ilmentatur m'ghandux *focus standi* biex jistitwixxi dan l-ilment minhabba illi l-*maturity value* tal-polza in kwistjoni ghandu jithallas lil HSBC (Bank) Malta plc fuq talba ta' HSBC Bank (Malta) plc u mhux lill-ilmentatur. Minghajr pregudizzju** ghal dak li già inghad, anke **jekk l-ilmentatur huwa kkonsidrat li ghandu interess sabiex jaghmel l-ilment** in kwistjoni, **il-gudizzju mhux integru** minhabba illi **evidentement** hemm terza persuna, cioè, **HSBC Bank (Malta) plc li ghandha interess fil-procedura in kwistjoni.** Ghalhekk, **l-ilmentatur ghandu jipproduci prova li l-polza in kwistjoni giet rilaxxata minn HSBC Bank (Malta) plc u, fin-nuqqas, l-ilmentatur ghandu jsejjah lil HSBC Bank (Malta) plc f'din il-procedura ghall-integrità tal-gudizzju.**

4. Illi fit-tieni lok u minghajr pregudizzju ghas-suespost, ghalkemm il-polza in kwistjoni originarjament inharget f'isem l-ilmentatur biss, b'effett mis-6 ta' Dicembru 2007, il-polza in kwistjoni saret ***joint policy*** **f'isem l-ilmentatur flimkien ma' martu, EE**, **u mhux f'isem l-ilmentatur biss**. Qed jigi hawn anness l-*endorsement* relattiv li sar b'effett mis-6 ta' Dicembru 2007 immarkat bhala Dok. MSV 2. Ghalhekk, **kwalunkwe ammont dovut fuq il-polza sakemm din tigi rilaxxata minn HSBC Bank (Malta) plc ghandha tithallas lill-ilmentatur u lil martu, EE, nofs bin-nofs u, ghalhekk, is-socjetà esponenti m'hijiex intitolata illi thallas l-ammont kollu lill-ilmentatur.** Ghalhekk, il-gudizzju mhux **integru** minhabba illi evidentement hemm EE li ghandha interess fil-procedura in kwistjoni. Ghalhekk, **l-ilmentatur ghandu jsejjah lil martu, EE, f'din il-procedura ghall-integrità tal-gudizzju.**

5. Illi fit-tielet lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, **l-ebda ammont oltre l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 17,897.04 m'huwa dovut mis-socjetà esponenti ghax l-ammont li qed jippretendi illi jircievi l-ilmentatur huwa ibbazat fuq *quotation*** li nharget fir-rigward tal-polza in

kwistjoni mis-socjetà esponenti datata 8 ta’ Ottubru 2000 (annessa mal-ilment). **Irid jinghad illi l-istima li gietipprezentata mill-ilmentatur mal-ilment u mmarkata bhala Dok. AB3 tinkludi kitba tal-ilmentatur li ma kinetx hemm fl-istima originali u, ghalhekk, ma tirrapprezentax dak kollu li kien hemm fl-istima originali u tista’ tizvija lil dak li jkun.** Ghalhekk, qed jigi anness ma’ din ir-risposta kopja tal-istima originali li qed jirreferi ghaliha l-ilmentatur sabiex tissostitwixxi dik li giet ipprezentata mill-ilmentatur li qed tigi immarkata bhala Dok. MSV 3 A-B.

6. Illi l-ilmentatur ma jistax jibbaza t-talba tieghu ta’ dan l-ilment fuq l-ammont li huwa indikat fil-*quotation* in kwistjoni (Dok. MSV 3 A-B) minhabba illi dak l-ammont ma kienx garantit u dan qed jinghad ghal diversi ragunijiet.

   Kif l-isem jindika, il-*quotation* hija biss stima (*projection* jew *estimate* jew *illustration*) li saret fiz-zmien meta l-ilmentatur kien qed jixtri l-polza *de quo*. Kieku wiehed seta’ jiehu l-ammonti tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut fuq il-polza in kwistjoni, allura, jfisser li l-*<u>Estimated</u> Maturity Value including Reversionary Bonus* u *l-<u>Estimated</u> Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta’ stima (*<u>estimate</u>* jew *<u>illustration</u>* jew *<u>projection</u>*)(hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem), u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta’ ammonti garantiti sabiex konvenjentement l-ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

   In oltre, l-***quotation*** **kienet mahduma fuq tliet *scenarios* differenti,** cioè, abbazi tar-rata ta’ 5.25%, 6.25% u 6.75% sabiex gew ikkalkolati tliet *scenarios* differenti tal-*estimated maturity value including reversionary bonus*. Fil-fatt, l-*estimated maturity value including reversionary bonus* kien indikat bhala Lm10.123 jew Lm11,494 jew Lm12,252. Il-*quotation* ikkalkolat l-*estimated maturity value including reversionary* u *terminal bonus* abbazi ta’ *terminal bonus* ta’ 2%. Fil-*quotation* kien hemm tlett *Estimated Maturity Values including Reversionary and Terminal Bonuses* li kienu jammontaw ghal Lm12,148 jew Lm13,783 jew Lm14,703.

Però, barra l-fatt illi kien hemm tliet *scenarios* u, ghalhekk, l-ebda wahda minn dawk it-tliet *scenarios* ma setghu kienu garantiti, il-*quotation* in kwistjoni espressament tghid illi:

'*Projected Estimated Maturity Value* ***if future rate of return is*** …' 5.25%, 6.25% u 6.75% u *Terminal Bonus* ta' 2% u, cioè, **l-*quotation* ghamlitha cara illi r-rati setghu jinbidlu**. Ghalhekk, minkejja li s-socjetà esponenti **kienet digà qed tipprospetta li r-rata setghet tkun dik ta' 5.25% jew ta' 6.25% jew ta' 6.75% jew kwalunkwe rata ohra jekk kienet ser tinbidel fil-futur allura wiehed jistaqsi kif l-ilmentatur iddecieda li jibbaza l-ilment tieghu fuq l-oghla rata ikkwotata, cioè, dik ta' 6.75%.** Nghidu wkoll illi l-istima kienet qed tiddistingwi bejn *estimated maturity value including reversionary bonus* u *estimated maturity value including reversionary* u *terminal bonus.* Allura, wiehed jistaqsi kif l-ilmentatur iddecieda li jibbaza l-ilment tieghu fuq l-*estimated maturity value including reversionary* u *terminal bonus* meta l-informazzjoni moghtija lilu kienet tipprovdi illi ma kienx obbligatorju illi jinghata *terminal bonus.*

Is-socjetà esponenti tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatur dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u, cioè, qabel il-hrug tal-polza fil-mument tal-hrug tal-*quotation*, fil-mument tal-hrug tal-polza in kwistjoni kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.

Barra l-fatt li l-*quotation* innifisha kienet qed tipprezenta *tlett indikazzjonijiet* u kienet qed tipprovdi illi dawk il-kalkoli setghu javveraw ruhhom jekk ir-rati ma kinux ser jinbidlu, l-ilmentatur inghata aktar informazzjoni fuq il-fatt illi l-ammonti indikati bhala *estimated maturity value* fil-*quotation* ma kinux garantiti. Fil-fatt, flimkien mal-*quotation* (Dok. MSV 3A) kien hemm *overleaf* '***IMPORTANT NOTES'*** li jispjegaw illi l-polza in kwistjoni fiha element ta' investiment (Dok. MSV 3B). L-ilmentatur mhux qed jilmenta illi ma kienx jaf illi din il-polza kienet parzjalment investiment ghax kemm fl-ilment kif ukoll fil-*Flexi Plan Proposal Form*, l-ilmentatur jghid illi wahda mir-ragunijiet ghalfejn ried il-polza kien sabiex jaghmel investiment ghal meta jirtira.
L-*Important Notes* jispjegaw ukoll il-kuncett ta' *Reversionary Bonus* u kif dan jigi iddikjarat, illi mhux l-obbligu tas-socjetà esponenti illi tiddikjara *Reversionary Bonus* ta' kull sena imma la darba jigi iddikjarat *Reversionary*

Bonus, allura, l-hlas tieghu huwa iggarantit u ma kienx ser jonqos jew jitnehha minhabba c-caqlieq fis-suq, u din kienet karatteristika specjali li ma kontx issibha f'investimenti ohra fejn l-ebda ammont ma jkun garantit. Dan kollu gie spjegat lill-ilmentatur qabel ma xtraw il-polza permezz ta' dan li gej:

'*With Profits Endowment policies* ***<u>participate in the Company's distribution of its profits</u>*** *by means of an allocation of annual Reversionary Bonuses* ***<u>declared from time to time</u>****. These are usually expressed as a percentage of the Policy Account which is made of all the investment premia paid plus bonuses (if any) which accrue on a daily basis.* ***<u>The rates of Reversionary Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at maturity or on prior death of the Life Assured</u>****.'*

L-istess ***IMPORTANT NOTES*** jispjegaw ukoll kif is-socjetà esponenti hadmet l-istima u partikolarment kif waslet ghall-*Estimated Maturity Value* u illi l-*bonus rate* li kien uzat biex is-socjetà esponenti hadmet l-istima seta' jitla' jew jinzel minhabba illi dan kien jiddependi fuq kif imorru l-investimenti.

Fil-fatt, l-***IMPORTANT NOTES*** jipprovdu illi:

'The Estimated Maturity Values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end. ***<u>Depending on the performance of the Company, bonus rates may go down as well as up</u>****.'*

L-***IMPORTANT NOTES*** jiddistingwu ukoll bejn *Reversionary Bonus* u *Terminal Bonus* u jispjegagw illi s-socjetà esponenti ma kellhiex obbligu illi tiddikjara *Terminal Bonus* u illi dan kien jiddependi wkoll fuq kif imorru l-investimenti fejn l-*investment premium* tal-ilmentatur gie investit flimkien mal-*investment premium* ta' detenturi tal-poloz tal-istess natura.

Fil-fatt, l-***IMPORTANT NOTES*** jipprovdu illi:

'*Depending on its profits experience the Company* ***<u>may</u>****, after the Policy's TENTH year and ten years' full premia have been paid, decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to other declared bonuses … A Terminal Bonus, if declared, is payable on policies that become claims*

by maturity or death, but not surrendered. ***<u>However, as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether.'</u>***

Fil-fatt, fil-polza in kwistjoni ma inghatax *Terminal Bonus* minhabba l-impatt negattiv illi kellha l-COVID-19 fuq l-investimenti.

L-***IMPORTANT NOTES*** jergghu jenfasizzaw illi:

*'**<u>The Company's (</u>**i.e., MSV)* ***<u>continued bonus policy is that bonus rates should reflect the returns actually earned on the underlying investments, supplemented by the value added from the profits of non-profit business … Investment returns can go down as well as up and therefore past performance is not necessarily a guide to the future.'</u>***

L-istess *Important Notes* ikomplu jipprovdu illi l-istima hija indikazzjoni biss u li trid tinqara fil-kuntest tal-polza u **fil-kaz ta' kunflitt bejn it-tnejn il-polza tipprevali**. Fil-fatt, l-*Important Notes* jipprovdu dan li gej:

'*Whilst the purpose of these notes is to guide policyholders and prospective policyholders, the conditions applying to all the benefits provided by the Policy are defined in the Policy document … In case of conflict of meaning between this quotation and the Policy documents, the Policy document shall prevail.'*

Barra minn hekk, l-*Important Notes* jipprovdu illi:

'This quotation may assume that premiums are payable on an annual basis in advance. Payments of premiums on a more frequent basis will result in slightly lower returns.'

F'dan il-kaz, fil-fatt, l-ilmentatur hallas il-*premium* kull sitt xhur u mhux kull sena u dan ikun affettwa r-*return*.

Fis-snin ricenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa minn meta kienet inbieghet il-polza in kwistjoni minhabba illi waqt il-perjodu tal-polza kien hemm tliet krizijiet finanzjarji, minbarra li fis-sena 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja rregistraw redditu negattiv kif ukoll minhabba l-pandemija tal-COVID-19. Ghalhekk, **id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendi li jircievi l-**

ilmentatur m'huwa xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) taht option wahda minn tlieta fil-*Quotation* originali u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut taht il-polza *de quo* u ghalhekk is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont. Ghalhekk, is-socjetà esponenti tikkonferma li l-**kwotazzjoni** li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt **korretta skont ir-regoli ta' dak iz-zmien u skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet *in bona fede.***

7. Illi s-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l**-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza**. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatur gie ipprezentat bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju)(Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentatur stess (kopja annessa mal-ilment u immarkata bhala Dok. AB5). L-Avvizi in kwistjoni kienu jinkludu diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jahsbuha mill-gdid u, jekk ikunu jixtiequ, jreggghu lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghataw dan l-Avviz. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentatur ma ezercita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabat minn jeddu bil-kuntratt in kwistjoni.

8. *In oltre*, **anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data tal-immaturar taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi *in bona fede* minhabba illi hija dejjem immaniggjat l-*MSV With Profits Fund* fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha.** L-immanniggjar tal-fond in kwistjoni huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management ezekuttiv* u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma **ukoll taht skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson*, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta**. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u

dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, il-valur ta' investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzjia tal-futur.

Barra minn hekk, il-valur indikattiv tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatur bl-ebda mod ma qatt gie deskritt li kien garantit kif, fil-fatt, già gie spjegat fis-suespost. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza in kwistjoni; b'dan, però, illi jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni il-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghal konkluzjoni li xorta wahda **dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbili fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo.* Fil-fatt, l-ilmentatur ghamel gwadann ta' Euro 5,190.74 meta wiehed jiehu d-differenza bejn l-*investment premium* u l-*maturity value* u dan ghall-kuntrarju ta' dak li qed jghid l-ilmentatur fl-ilment tieghu meta jaghti l-impressjoni li m'ghamilx gwadann fl-investiment tieghu**.

9. Illi jrid jigi spjegat illi fil-polza in kwistjoni apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha tkopri wkoll ir-riskju tal-mewt tal-ilmentatur matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u fil-kaz tal-polza in kwistjoni ghandha prezz sostanzjali minhabba illi s-***sum assured*** **huwa gholi ghax jammonta ghal Euro 54,740.43**. Fil-fatt, l-ilmentatur xtara l-*maximum life cover* li kien possibbli taht l-*Endowment with Profits* fl-ammont ta' Euro 48,917 (Lm21,000) kif ukoll xtara *term rider* ta' Euro 5,823.43 (Lm2,500) li flimkien kienu jammontaw ghal-*life cover/sum assured* ta' Euro 54,740.43 (Lm23,500). Dan kien ifisser illi kieku l-ilmentatur miet l-ghada li hallas l-ewwel *premium* fl-ammont ta' Euro 434.89 fir-rigward tal-polza

tieghu, is-socjetà esponenti kienet obbligata thallas lill-eredi tieghu l-ammont ta' Euro 54,740.43.

Dan is-*sum assured* kien jinvolvi *risk charge* gholi u ghalhekk parti sostanzjali tal-*premium* tal-ilmentatur kienet qed tigi allokata ghal-*life cover* u ma kinetx qed tigi investita fil-*policy account* tal-polza in kwistjoni. Fil-fatt, minn Euro 869.78 *premium* li l-ilmentatur kien obbligat li jhallas kull sena, kien qed jigi allokat *average* ta' Euro 635 ghall-parti tal-investiment tal-polza maghrufa bhala *investment premium.*

Karatteristika ohra specjali ta' din it-tip ta' polza kien li l-*investment premium,* li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 12,706.30, kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma l-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit. Fil-kaz ta' din il-polza, l-*investment premium* ma kienx fiss izda kien ivarja kull sena skont ir-*risk charge.* Il-bilanc tal-*policy account* tal-polza in kwistjoni (cioè, il-parti tal-investiment tal-polza) kien dejjem sostanzjalment anqas mis-*sum assured.*

Dan ifisser illi **s-somma li tkopri r-riskju dejjem kienet gholja mhux hazin ikkombinata mal-età tal-ilmentatur. Ghalhekk, mhuwiex korrett l-ilmentatur meta fl-ilment tieghu jghid illi '*wara 20 sena ta' investiment, qeghdin joffru kwazi l-istess somma li hallast matul 20 sena'*, ghax fil-fatt l-ilmentatur ma investiex Euro 17,395.94 izda Euro 12,706.30 biss gew investiti u l-parti l-kbira tal-kumplament kien qed jigi assorbit mir-*risk charge* li kienet imposta minhabba s-*sum assured* u, cioè, il-prezz li l-ilmentatur kien qed ihallas ghall-parti l-ohra tal-polza u, cioè, il-parti tal-*life cover*.**

Fil-fatt, wahda mir-ragunijiet l-ohra ghalfejn l-ilmentatur ried il-polza kienet sabiex tkun garanzija ghall-bank. L-ilmentatur ikkonferma dan kemm fil-*Flexi Plan Proposal Form* kif ukoll fl-ilment tieghu. Ghalhekk, barra l-parti tal-investiment tal-polza, il-valur tas-*sum assured* kien importanti wkoll ghall-ilmentatur sabiex seta' juzaha bhala garanzija.

Fil-fatt, l-ilmentatur uza l-polza bhala garanzija darbtejn. Darba favur *Bank of Valletta plc* bejn is-6 ta' Jannar 2006 sas-26 ta' Awwissu 2006

sabiex tassikura dejn ta' *ELV Engineering Services Limited* (kopja tad-dokumentazzjoni hawn annessa u immarkata bhala Dok. MSV 4). It-tieni darba favur *HSBC Bank (Malta) plc* mis-16 ta' Jannar 2007 u jidher illi l-istess polza ghadha ma gietx rilaxxata mill-istess Bank kif gie spjegat fis-suespost.

Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra l-'*Maturity Value'* hieles mit-taxxa, il-polza in kwistjoni ma kinetx biss investiment imma pprovdiet ukoll kopertura sostanzjali fuq il-hajja tal-ilmentatur u serviet ta' garanzija fuq self minn terzi li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

10. Illi ta' kull sena, s-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatur mgharraf b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatur (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo* permezz ta' *Bonus Statements* li maghhom kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release* (uhud minnhom kienu annessi u mmarkati bhala Dok. MSV 5 A-H u dik tas-sena 2019 li giet annessa mill-ilmentatur stess mal-ilment tieghu).

Ghalhekk, dak li qed jallega l-ilmentatur dwar il-fatt li qatt ma kien ircieva '*l-ebda notifika kif kien qed jizviluppa dan l-investiment*' mhuwiex korrett. Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatur kellu jkun konxju bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena u ma kellux ghalfejn ikun sorpriz. Ghandu jigi innotat illi l-unika haga li kien qed jinbidel minn sena ghall-ohra kien l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel. Inoltre, apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*Quotations* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory*, l-*Important Notes* annessi mal-*Quotations* (kif gie fuq spjegat) u l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll il-*media releases* jaghmluha cara

li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

11. Illi l-ilmentatur jallega illi '*MSV naqsu li jonoraw il-ftehim*', u skont l-ilmentatur il-ftehim kienet l-istima. Kif già gie spjegat, **MSV dejjem ottemporat mal-obbligi kuntrattwali kollha taghha u li hija ma naqset bl-ebda mod ghax l-istima *per se* ma taghti l-ebda garanzija tal-hlas tal-*estimated maturity value* izda kienet biss indikazzjoni ta' kif seta' jmur il-parti tal-investiment tal-polza minhabba illi r-rati abbazi ta' xiex giet ikkalkolata setghu ivarjaw fil-futur. Inoltre, hija dejjem osservat dak li hemm fil-*Policy Schedule*** (Dok. AB1 u AB2 annessa mal-ilment) **u t-termini u l-kundizzjonijiet tal-polza** (hawn annessa u mmarkati bhala Dok. MSV 6).

    Fil-fatt, il-polza tghid illi,

    '*The **<u>COMPANY HEREBY AGREES</u>** to pay either the Death Benefit or **<u>the Maturity Value (as defined herein)</u>** and other Benefits (if any) specified in the Schedule **<u>to the Payee</u>** on the death of the life assured or **<u>the survival of the life assured</u>**, whichever is the earlier subject to the payment to the Company of the Premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract.*'

    Minhabba li ghall-grazzja t'Alla l-ilmentatur ghadu haj, is-socjetà esponenti kienet obbligata li thallas il-*maturity value* taht il-polza u mhux id-*death benefit* li irrefera ghalih fis-suespost bhala l-*life cover/sum assured*. Jirrizulta car illi l-polza ma tiggarantixxix il-hlas tal-ammonti indikati fl-istima, izda illi thallas il-*maturity value* fil-kaz illi l-*life assured* ikun ghadu haj meta timmatura l-polza liema *maturity value* skont il-polza kien '*the value of the Policy Account **<u>calculated on the maturity date of the policy</u>***.' Ghalhekk, l-ebda stima ma setghet tikkristallizza l-valur li kien ser jithallas lill-ilmentatur fil-maturità tal-polza in kwistjoni ghax dak il-valur seta' javvera ruhu biss fid-data tal- maturità tal-polza. Il-figuri indikati fl-istima ma setghux ikunu garantiti ghax fil-fatt l-ammont tal-*maturity value* jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza u,

ghalhekk, is-socjetà esponenti osservat l-obbligi taghha fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

Kien proprju l-ilmentatur stess u mhux is-socjetà esponenti illi naqas milli jonora l-ftehim tieghu ghax l-ilmentatur naqas milli jaghmel seba' pagamenti ta' *premium* bejn Mejju 2001 sa Mejju 2004 u, konsegwentement, il-polza giet ceduta (*lapsed*) u, fil-fatt, l-ilmentatur kellu jissottometti *proposal form* ohra datata 10/05/2004 fir-rigward tal-polza in kwistjoni (kopja hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV7).

12. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru FP404684, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidat lill-ilmentatur fl-ebda stadju u tat l-informazzjoni kollha li kienet necessarja lilu sabiex jiehu d-decizjoni tieghu sabiex jidhol ghall-kuntratt in kwistjoni; u, ghalhekk, m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas l-ebda ammont oltre l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 17,897.04 fir-rigward tal-polza in kwistjoni jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[2]

Preliminari

L-Arbitru innota li fl-*affidavit* tieghu, Massimo Dimech, impjegat tal-provditur tas-servizz, ipprova jqajjem eccezzjoni fis-sens li min biegh il-polza ma kienx qed

[2] Kap. 555, Art 19(3)(b)

jagixxi f'isem il-provditur tas-servizz imma kien qed jagixxi ta' *broker* f'isem l-ilmentatur.

Qabel xejn, l-Arbitru jinnota wkoll li fir-risposta tieghu il-provditur tas-servizz ma qajjem l-ebda eccezzjoni f'dan is-sens, u huwa irregolari ghall-ahhar li sempliciment xhud f'kaz jipprova jqajjem eccezzjoni f'isem wahda mill-partijiet u jassumi kapacità li m'ghandux f'dawn il-proceduri.

Ix-xhud jistqarr hu stess li hu '*Operations Specialist'* u, ghalhekk, huwa biss impjegat taghha. Barra minn hekk, l-*affidavit* ta' xhud mhu qatt intenzjonat li jintuza sabiex titqajjem xi forma ta' difiza ghal xi parti izda hija dikjarazzjoni guramentata tal-fatti kif jafhom ix-xhud u xejn aktar.

L-Arbitru ghalhekk isib ukoll oggezzjonabbli l-fatt li l-provditur tas-servizz innifsu inqeda bix-xhieda ta' Massimo Dimech sabiex iqajjem l-istess eccezzjoni fin-nota ta' sottomissjonijiet tieghu meta l-istess eccezzjoni ma kinetx tqajmet fir-risposta tieghu.

L-Arbitru digà kellu okkazjonijiet ohra fejn spjega li n-nota ta' sottomissjonijiet finali mhix intenzjonata sabiex jitqajjmu eccezzjonijiet jew difizi godda, l-aktar meta n-nota ta' sottomissjonijiet tal-provditur tas-servizz taghlaq l-atti bil-miktub u l-ilmentatur ma jkollux ic-cans iwiegeb ghaliha.

Kieku l-Arbitru jhalli din il-prattika jfisser li jkun qed jaghti lok lill-provditur tas-servizz li jipprezenta l-eccezzjonijiet li jkun jaqbillu fin-nota ta' sottomissjonijiet finali, fejn ikunu digà inghalqu l-provi, u fejn l-ilmentatur ma jkunx jista' jgib provi u lanqas jaghmel is-sottomissjonijiet tieghu dwar l-istess eccezzjonijiet.

Dan ikun jammonta ghal procedura ingusta li l-Arbitru hu prekluz mil-ligi stess li jaddotta. Il-procedura trid tkun gusta daqskemm tkun gusta d-deliberazzjoni dwar il-mertu, ghaliex procedura ingusta tista' twassal ghall-ingustizzja fil-mertu.

Il-Qrati taghna wkoll jiehdu din il-pozizzjoni, jigifieri, li eccezzjoni ma tistax titqajjem fin-nota ta' sottomissjonijiet. Barra minnhekk, il-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta li jirregola l-procedura tal-Arbitru jaghmilha cara li l-Arbitru jrid iqis il-kaz kollu skont il-gustizzja, l-ekwità u r-ragonevolezza skont ic-cirkostanzi partikolari

ta' kull kaz, u l-Arbitru jrid jassigura li '*jittratta lment **b'mod proceduralment gust**, informali, ekonomiku u mhaffef'*.[3]

Ghalhekk, apparti l-gurisprudenza tal-Qrati taghna li tqis li eccezzjoni m'ghandhiex titqajjem f'nota ta' sottomissjonijiet, peress li tali prattika twassal ghall-ingustizzji, l-Arbitru ma jkunx qed josserva l-ligi jekk jaccetta din it-tip ta' eccezzjoni ghaliex ma jkunx qed jimxi '***b'mod proceduralment gust'*** kif jistabilixxi Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta kif 'il fuq imsemmi.

Ghaldaqstant, l-Arbitru ser iqis biss il-kontenut tal-ilment, il-kontenut tar-risposta u l-ebda difiza ohra. Ser iqis ukoll il-provi li tressqu quddiemu waqt dan il-process.

Eccezzjonijiet irtirati

Il-provditur tas-servizz kien qajjem zewg eccezzjonijiet dwar l-integrità tal-gudizzju peress li l-polza kienet originarjament tghajjat lill-mart l-ilmentatur ukoll; kif ukoll eccezzjoni dwar il-fatt li l-polza kienet ippleggjata favur il-Bank u, ghalhekk, il-provditur tas-servizz ma setax ihallas lill-ilmentatur.

Wara li l-Arbitru ta c-cans lill-ilmentatur sabiex jispjega l-fatti dwar dawn l-eccezzjonijiet u lill-provditur tas-servizz sabiex iwiegeb, irrizulta li permezz ta' kuntratt ta' separazzjoni l-ilmentatur kien gie assenjat il-proprjetà tal-polza. Irrizulta wkoll li l-polza ma kinitx ghadha ippleggjata favur il-Bank.

In vista ta' dan, il-provditur tas-servizz iritira it-tielet u r-raba' eccezzjoni. Ghalhekk l-Arbitru mhux ser jiehu konjizzjoni ulterjuri taghhom.

Fil-Mertu

L-ilmentatur qed jitlob lill-Arbitru jordna lill-provditur tas-servizz ihallsu s-somma ta' €34,249.17, ghaliex isostni li meta kien qed jixtri l-polza, dik kienet is-somma imweghda lilu.

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz jghid li din kienet stima u ma kinetx garantita. Il-provditur tas-servizz jikkontesta wkoll il-fatt li l-ammont li hallas l-ilmentatur bhala *premium* matul is-snin ma kienx kif imsemmi mill-ilmentatur u

[3] KAP 555, Art. 19(3)(d)

jghid ukoll li hu mexa mat-termini tal-polza u, ghalhekk, m'ghandu jaghti xejn lill-ilmentatur.

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

L-ilmentatur ipprezenta *affidavit*[4] u wiegeb ghall-mistoqsijiet li sarulu waqt il-kontroezami.[5]

Fil-qosor, l-ilmentatur jghid li kellu *overdraft* mal-bank u peress li ried izid il-limitu taghha, il-bank talbu jaghmel polza dwar hajtu. Hu tkellem ma' *Peak Insurance Brokers Ltd* fejn talabhom biex jaghmel polza fuq hajtu u li jkollu wkoll investiment. Offrewlu l-polza li dwarha qed isir l-ilment; u l-*Comprehensive Flexi Plan* li offrewlu ra li kellha profitt tajjeb skont il-figuri li inghata. Fehem li l-massimu li kien ser idahhal fid-data tal-maturità kien il-massimu ta' €34,242.18 u l-minimu ta' €28,297.55.

Meta waslet biex taghlaq il-polza, fit-18 t'Ottubru 2020, tliet xhur qabel, jigifieri, fit-23 ta' Lulju 2020, ircieva dokument jismu *Policy Account Statement* li kien juri l-valur tal-polza u bhal dan id-dokument qatt ma kien ircieva iehor qabel. Is-somma li giet offruta lilu fid-data tal-maturità ma kellha x'taqsam xejn ma dak li gie imwieghed lilu fid-data tal-bejgh tal-polza. Gie offrut is-somma ta' €17,885.86 li huwa vicin in-nofs tal-ammont li kien offrut meta ffirma ghall-polza. Fuq din il-polza jghid li hallas €17,395.60 matul il-perjodu ta' 20 sena.

Izid jghid li meta ikkomunika ma' MAPFRE dwar il-fatt li s-somma offruta kienet kwazi n-nofs ta' dak li kien gie mwieghed, qalulu li l-ammont kien naqas ghaliex kien hemm xi spejjez li lilu hadd qatt ma qallu dwarhom meta kien qed jixtri l-polza.

L-ilmentatur talab lill-provditur tas-servizz jibghatlu xi dokument li kien juri li hu kien ftiehem maghhom dwar dawn l-ispejjez, izda ma baghtulu l-ebda dokument f'dan ir-rigward.

Ghalkemm il-provditur tas-servizz kien ipprezenta hafna dokumenti fejn qed juri li parti mill-*premium* kienet se tmur ghall-'*garanzija ghall-policy li kellu mal-*

[4] P 128 *et seq*
[5] P 132 *et seq*

bank', u l-*premium* ma kienx qed jigi investit kollu, dan qatt ma intqal lilu meta kien qed jixtri l-polza.

L-ilmentatur jinsisti illi kieku kien jaf li nofs il-*premium* biss kien ser jigi investit, kien jitlob li dan jigi mnizzel bil-miktub qabel ma jiffirma. Barra minn hekk, kieku kien jaf li kienet ser tigi offruta lilu s-somma li qed jindikawlu issa, kieku ma kienx jixtri l-polza u kien jiehu polza ta' haddiehor b'beneficcji ferm ahjar.

Jghid li l-istima suppost ikun hemm fiha l-ispejjez inkluzi u tinghata stima biex dak li jkun ikun jista' jqabbel u jiehu l-aktar offerta vantaggjuza.

Jghid li wara 20 sena, MAPFRE kienet qed tibdel il-ftehim li kien sar dakinhar tal-bejgh tal-polza. Issa hu ma jistax iregga' l-arlogg lura u jghid li dik il-polza ma jridhiex.

Izid jghid:

'*Meta ghazilt offerta ta' MSV Mapfre ikkalkulajt il-beneficcji li kelli ibbazati fuq id-dokumenti li pprezentali ir-rapprezentant tal-MSV Mapfre li kienu tawh l-MSV Mapfre u ghazilt din il-polza purament ghax il-kalkoli li kelli mnizzla kienu jidhru vantaggjuzi'.*[6]

Jissottometti li ghalhekk is-somma ghandha tigi ikkalkolata fuq is-somma kollha li jghid li hallas, jigifieri, dik ta' €17,395.60 '*skont il-ftehim dokumentat'* u mhux fuq is-somma ta' €8,697.80, kif qieghda tikkalkola MAPFRE wara 20 sena.

Is-somma ghandha tinhadem bl-istess percentwali li kkonfermat *MAPFRE MSV Life* fl-ittra tat-30 ta' Novembru 2020. L-ilmentatur wasal ghas-somma ta' €35,765.35 billi irdoppja u ftit aktar l-ammont li skont hu suppost gie investit.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

[6] P. 130

Il-provditur tas-servizz ressaq zewg *affidavits*: ta' Massimo Dimech[7] u ta' Leslie Borg.[8]

Dwar l-*affidavit* ta' Massimo Dimech, l-Arbitru digà ghamel certi riservi dwar il-fatt li jipprova jqajjem eccezzjoni dwar min kien biegh il-polza lill-ilmentatur u, ghalhekk, din il-parti tal-*affidavit* tieghu mhix sostenibbli.

L-Arbitru jinnota wkoll li l-istess xhud jixhed li l-provditur tas-servizz kien spjega kollox lill-ilmentatur anke waqt il-bejgh tal-polza. Dan ix-xhud ma setax ikun jafu ghaliex ma kienx prezenti. Il-kumplament tax-xhieda tieghu hi prezumibilment mehuda mill-*file* tal-provditur tas-servizz u essenzjalment tispjega kif tahdem il-polza; u l-fatt li l-ilmentatur kien inghata stimi ta' figuri li skont ix-xhud m'humiex garantiti.

L-istess xhud jikkontradixxi lilu nnifsu meta, filwaqt li jghid li s-somom indikati mill-bejjiegh tal-polza lill-ilmentatur ma kinux garantiti, u jghid ukoll li l-MSV '*tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatur dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u cioè qabel il-hrug tal-polza jigifieri fil-mument tal-hrug tal-quotation, fil-mument tal-hrug tal-polza, …'* , fl-istess *affidavit* jiddistakka ruhu mill-bejjiegh tal-polza li kien hu li kkwota l-figuri li jkunu gew moghtija lilu mill-provditur tas-servizz stess.

L-Arbitru qed iqajjem dan il-punt sabiex ghall-futur l-*affidavit* ikun fih verament il-fatti kif graw u mhux ikun trattazzjoni tal-kaz ghan-nom tal-provditur tas-servizz kif qed jaghmel ix-xhud f'dan l-*affidavit*.

Fil-kumplament tal-*affidavit*, ix-xhud jghid li fl-istima li inghata l-ilmentatur hdejn il-kliem '*maturity value'* hemm il-kliem '*illustration'* u '*estimated'* ghax dawk l-ammonti ma kinux garantiti u kien hemm tliet *scenarios*: dik ta' 5.25%, 6.25% u 6.75%. Il-figuri kkwotati kienu ta' Lm10,123 jew Lm11,494 jew Lm12,252, u dan jiddependi jekk kinux jinkludu r-*reversionary bonus* jew it-*terminal bonus* ukoll.

F'dan il-kaz, il-figuri kienu dawk ta' Lm12,148, Lm13,738 jew Lm14,703. Il-*quotation* ghamlitha cara li l-figuri setghu jinbidlu.

---

[7] P. 141 *et seq*

[8] P. 153 *et seq*

Il-*maturity value* varja mhux minhabba l-ispejjez izda peress li kien hemm caqlieq sostanzjali fl-investimenti li l-ilmentatur '*kien avzat dwarhom'* meta kien qed jixtri u waqt il-polza. L-*Important Notes* kienu jispjegaw kif tahdem il-polza u li l-*policyholder* jippartecipa fil-qligh li taghmel il-kumpanija mill-investiment tal-*premium* tal-*policyholders* inkluz l-ilmentatur. Kollox kien jiddependi fuq kif tkun marret il-kumpanija.

Fil-fatt, il-polza in kwistjoni ma tatx *terminal bonus* ghaliex il-COVID-19 kellha impatt negattiv fuq l-investimenti.

Il-bejgh tal-polza sar skont ir-regolamenti applikabbli dak iz-zmien. Il-provditur tas-servizz baqa' dejjem jagixxi *in buona fede*, u jispjega l-profil gholi li ghandha l-kumpanija li jahdem maghha. L-MSV dejjem mexxiet l-invesitmenti taghha bl-ahjar mod u dejjem immaniggjat l-*MSV with Profits Fund* bl-akbar diligenza.

Matul il-perjodu tal-polza, l-ilmentatur kien ghamel gwadann ta' €5,190.74 meta wiehed jiehu d-differenza bejn dak li nvesta u dak li gie offrut fid-data tal-maturità.

Apparti l-parti tal-investiment, il-*premium* kellu jkopri r-riskju tal-mewt tal-ilmentatur matul il-kors tal-polza liema kopertura ghandha prezz:

*'… u fil-kaz tal-polza in kwistjoni ghandha prezz sostanzjali minhabba li **s-sum assured huwa gholi ghaliex jammonta ghal Euro 54,740.43.** Fil-fatt, l-ilmentatur xtara life cover taht l-endowment policy fl-ammont ta' Euro 48,917 (Lm21,000).*

Kif ukoll xtara term rider ta' Euro 5,283 (Lm2500) li flimkien jammontaw ghal life cover/sum assured ta' Euro 54,740. … Dan is-sum assured kien jinvolvi risk charge gholi u ghalhekk parti sostanzjali tal-premium tal-ilmentatur kienet qed tigi allokata ghal-life cover u ma kinetx qed tigi investita fil-policy account in kwistjoni. Fil-fatt minn Euro 869.78 premium li l-ilmentatur kien obbligat li jhallas kull sena kien qed jigi allokat average ta' Euro 635 ghall-parti tal-investiment tal-polza maghruf bhala investment premium'.[9]

Wara li x-xhud ta spjega tal-*email* li kienet baghtet Melanie Borg lill-ilmentatur fl-1 t'Ottubru 2020,[10] ikkonkluda li l-ilmentatur kien qed ihallas *average* ta' €635

---

[9] P. 145
[10] *Ibid*.

fis-sena bhala *investment premium/savings* u l-kumplament kienu *charges* inkluz it-*term rider*. Jghid li ghalhekk l-ilmentatur ma investiex €17,395.94 izda €12,706.30, ghaliex parti mill-*premium* kien qed jigi assorbit minhabba li l-garanzija fuq hajtu kienet gholja. Wahda mir-ragunijiet ghalfejn l-ilmentatur ried il-polza kien proprju biex jaghti garanzija fuq hajtu lill-bank. Fil-fatt, l-ilmentatur kien uza l-polza bhala garanzija mal-bank darbtejn.

Ix-xhud jikkontradixxi wkoll il-kalkolu ta' €35,765.35 li wasal ghalih l-ilmentatur billi jsostni li l-figuri li ha l-ilmentatur kienu zbaljati, kif ukoll ghall-fatt li l-ilmentatur ma kien qed jaghti l-ebda valur ghall-fatt li kellu garanzija gholja fuq hajtu.

Barra minn hekk, il-provditur tas-servizz kien qed jinforma kull sena lill-ilmentatur permezz ta' *Annual Bonus Statement*. L-istima li inghatat waqt il-bejgh ma kinetx garanzija. Barra minn hekk, il-polza kienet taghmilha cara li parti mill-*premium* ma kienx ser jigi investit ghaliex ried imur biex ikopri l-*cover* fuq il-hajja. Ghalhekk, il-provditur tas-servizz dejjem mexa b'*bona fede* mal-ilmentatur. Kien l-ilmentatur li ma mexiex dejjem b'*bona fede* meta ghal xi snin lanqas kien qed ihallas il-*premium* tant li l-polza kienet giet ceduta u kellu jaghmel *proposal form* gdida u, anke wara dan, kien rega' ma hallasx xi pagamenti ohra. Izda finalment hallas kollox.

Leslie Borg xehed permezz tal-*affidavit*[11] li hu azzjonist u direttur ta' *Peak Insurance Brokers Ltd* u jikkonferma li kien hu li biegh il-polza lill-ilmentatur u jiftakru ghaliex ghadu klijent tieghu.

Jghid li l-ilmentatur ried polza fuq il-hajja biex jaghtiha bhala garanzija lill-bank b'*sum assured* ta' Lm23,500 peress li ried jiehu *overdraft* mill-bank. Fil-fatt, mar ghandu proprju ghal dan il-ghan.

Wara li ghamel il-kalkolazzjonijiet tieghu, u ra kemm l-ilmentatur ried ihallas *premium* kif ukoll ikkunsidra t-*term rider,* irrizultalu li l-ilmentatur kellu *sum assured* ta' Lm23,500; ihallas mhux aktar minn Lm180 kull sitt xhur u Lm15.10 kull sena ghat-*term rider* fuq *life cover* ta' Lm25,000. Dan it-*term rider* thallas sabiex l-ilmentatur jiffranka mill-*premium* ghax kieku kellu jhallas aktar biex

[11] P. 153 *et seq*

ikollu *sum assured* (*life cover*) ta' Lm23,500, u ghalhekk, hu kien ha hsieb dawn l-affarijiet fl-interess tal-ilmentatur.

Issuggerielu l-*Comprehensive Flex Plan* ghaliex *'kien qed jixtri life cover li kienet ir-raguni principali ghalfejn ried jixtri l-polza',* u fl-istess hin kien ikun qed jinvesti ghaliex minbarra l-flus li jkun hallas (*investment premium*), kien jircievi wkoll il-*bonuses* li jkunu gew dikjarati. Peress li l-ilmentatur kien insista li kellu bzonn il-*life cover* ghall-bank bilfors ried jixtri polza fuq hajtu u ma tantx kellu ghazla dwar dan. Però, kien spjegalu li ma xtaqx jarmi dak il-*premium* u ma jiehu xejn lura. Ghalhekk huwa offrielu l-ahjar polza li seta' jixtri biex taqdi dawn il-htigijiet tieghu.

Peress li x-xhud kien jaf li bdew jitbaxxew il-*maturity values* tal-poloz sa mill-1991, hu kien jispjega lill-klijenti kollha, inkluz lill-ilmentatur, li *'l-estimated maturity values li kienu jidhru fil-quotation kienu setghu ivarjaw u li l-ebda ammont li kien indikat bhala estimated maturity value ma kien garantit ghax kien jiddependi kif imorru l-investimenti'.*[12]

Spjega d-diversi tipi ta' *bonuses,* fosthom, li t-*terminal bonus* ma kienx garantit ghax l-assikurazzjoni setghet ma taghtihx. Il-*quotations* dejjem indikaw li l-figuri huma '*estimated'*. Semma' wkoll l-*Important Notes* li kienu jispjegaw dak kollu li spjega hu lill-ilmentatur. Jekk l-ilmentatur kien iwaqqaf il-polza qabel iz-zmien, fin-nofs tal-perjodu tal-polza, jigi '*qisu breakeven'* u jitlef anke l-*premium* jekk icediha qabel 3 snin.

Gimgha wara l-ispjega inxtrat il-polza u x-xhud jghid li hu ma uza l-ebda pressjoni fuq l-ilmentatur biex jixtriha. Spjega li parti mill-*premium* kienet ser tmur ghal-*life cover* u mhux kollu jigi investit.

F'Mejju tas-sena 2004, ix-xhud gie involut ghaliex l-ilmentatur naqas milli jhallas l-ewwel seba' pagamenti fl-ammont ta' Lm186.70-il wiehed li kienu jammontaw ghal Lm1,306.90 u l-polza giet *lapsed.* Wara li l-ilmentatur hallas dawn l-ammonti, il-polza giet *revived*. Kien hallas ammonti ohra b'lura f'Lulju 2020.

Konsiderazzjonijiet ohra

[12] P. 154

Bhal kull kaz iehor, dan il-kaz ghandu l-fatti speci tieghu u l-Arbitru obbligat bil-ligi li jiddeciedi l-ilment '*b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust,* ekwu u ragonevoli fic-**cirkostanzi partikolari tal-kaz.'**[13]

L-ilmentatur jinsisti li meta xtara l-polza hu kien ha in konsiderazzjoni u ghamel il-kalkoli tieghu fuq il-figuri li gew ikkwotati lilu fuq il-*quotation*. Jghid illi kieku kien jaf li dawk il-figuri ma kinux ser jintlahqu, ma kienx jiehu l-polza ghaliex kien iqabbel fejn jaqbillu u jixtri polza minghand haddiehor.

L-Arbitru jinnota li fl-ilment l-ilmentatur jghid li s-somma li giet offruta lilu fid-data tal-maturità kienet kwazi l-istess somma li kien investa u ftit li xejn ghamel gwadann.

Ix-xhud imressaq mill-provditur tas-servizz[14] spjega fid-dettall kif tahdem il-polza u anke ta lill-ilmentatur tliet stimi li hargu mill-provditur tas-servizz. Jghid li ftakar id-dettalji kollha ghaliex kien izomm *file* fuq kull klijent.

L-Arbitru ma jiddubitax il-fatt li Leslie Borg offra l-aktar polza addattata ghall-ilmentatur ghax, fi kliem l-ilmentatur stess, hu ried polza li jkun jista' juzaha bhala garanzija ghall-*overdraft* li kien ser jiehu mill-bank, izda ried ukoll li jinvesti. Galadarba l-ilmentatur kien jaf li parti mill-polza kienet ser taghtih kopertura fuq hajtu, ma jistax jghid li l-*premium* kollu li hallas kien ser jigi investit kif qed jippretendi issa.

Ghalhekk, l-Arbitru fehem sew dak li qal Massimo Dimech li, peress li s-somma ta' kopertura fuq il-hajja kienet gholja u ttiehed *rider* ukoll, allura, parti mill-*premium* ma setax jigi investit izda ried jintuza biex tigi koperta l-hajja tal-ilmentatur liema kopertura kienet mehtiega sabiex il-bank ikun jista' jaghti l-*overdraft*.

Huwa minnu wkoll li Leslie Borg jghid li hu ta spjegazzjoni xierqa tal-polza, però, xorta wahda tah ***quotation*** **mahruga mill-kumpanija** li kienet toffri tliet xenarji: rata ta' 5.25% li trendi Lm12,148; ohra ta' 6.25% li trendi Lm13,793 u t-tielet, 6.75% li trendi Lm14,703.

[13] Kap. 555, Art. 19(3)(b)
[14] P. 153 *et seq*; P. 167-169

Ghalkemm Leslie Borg jghid li hu ma tax garanziji, però, fix-xhieda tieghu stess huwa jghid:

'*Dak iz-zmien kienu jinghataw tliet figuri ta' estimated maturity values biex il-klijent ikollu indikazzjoni ta' kemm jista' jircievi. Il-kelma "estimated" - inhobb nghidha u nirrepetiha - hija dejjem stima.'*[15]

Ghalhekk, filwaqt li Leslie Borg jghid li hu ma tax garanziji, fl-istess hin jghid li dawn it-tliet figuri huma indikazzjoni ta' kemm il-klijent ikun jistenna. Veru li inghatat stima u, galadarba skont Leslie Borg stess, dawn iservu ta' indikazzjoni ta' kemm wiehed jistenna li jiehu, allura, dawn l-istimi m'ghandhomx ivarjaw tant li jservu biss biex jilludu lil dak li jkun sabiex jixtri l-polza.

Min-naha l-ohra, galadarba l-ilmentatur gie offrut tliet xenarji ma jistax lanqas jaghzel l-aqwa wahda. Però, kif qal l-ilmentatur stess, anke l-anqas stima, jigifieri, dik ta' Lm12,148, ma giet offruta lilu fid-data tal-maturità.

L-Arbitru jhoss li galadarba il-kumpanija kienet qed tohrog dawn l-istimi li fuqhom kien qed isir il-bejgh, issa ma tistax tinjorahom kompletament u ma tassumi l-ebda responsabbiltà taghhom.

Kif digà kellu okkazjonijiet ohra jghid l-Arbitru f'decizjonijiet simili, galadarba l-provditur tas-servizz jaghti indikazzjoni ta' kemm wiehed jista' jircievi fid-data tal-maturità (ghalkemm ma jkunx qed jiggarantixxi centezmu b'centezmu), xorta wahda jkun holoq l-aspettattiva legittima f'dak li jkun li thajjru jinvesti. U, galadarba tinholoq aspettattiva legittima, din ghandha tigi onorata. Dan gie anke kkonfermat mill-Qorti tal-Appell li sostniet li galadarba jinholqu l-aspettattivi, dawn iridu jigu onorati ghaliex jammontaw ghal rabta kuntrattwali:

'*Tali aspettativa trid tigi onorata bhal kull obbligazzjoni ohra naxxenti minn rabta kuntrattwali. Ma giet kwotata l-ebda ligi allegatament applikabbli fiz-zmien in kwistjoni li tezonerah minn dan.'*[16]

Ghalhekk l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa gust, ekwu u ragonevoli u qed jilqghu sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

---

[15] P. 168

[16] *Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life p.l.c.,* 25 ta' Marzu 2019.

Kumpens

L-Arbitru jrid jaghmilha cara li ma jaqbilx mal-mod kif hadem il-kumpens l-ilmentatur fl-*affidavit* tieghu ghaliex huwa skorrett li tipprova tahdem xi trendi *endowment policy* b'mod strettament aritmetiku meta, kif spjega l-provditur tas-servizz stess, il-valur tal-maturità jiddependi fuq l-andament tal-investimenti.

Lanqas ma jaqbel mal-ilmentatur li ma hax in konsiderazzjoni li parti sew mill-*premium* li hallas kien qed imur biex ikopri somma ta' 'l fuq minn hamsin elf ewro biex tkopri hajtu, u dan sabiex ikun jista' jaghti garanzija lill-bank ghall-*overdraft* li kien ser jiehu.

L-ilmentatur stess jghid li uza din il-polza kemm-il darba ma' banek diversi. Ghalhekk dan il-fattur ma jistax jithalla barra. Forsi veru li waqt il-bejgh ma inghatax *breakdown* ta' kemm mill-*premium* kien qed jigi investit u kemm ser imur ghal-*life cover*, però, kien jaf li parti minn dak li ser ihallas kien ser imur biex ikoprilu hajtu ghax originarjament mar jixtri l-polza minhabba s-self li kien ser jaghmel mill-bank. Però, kien jaf li kien qed jinvesti wkoll u, kif digà qal l-Arbitru, inghata indikazzjoni ta' kemm seta' jircievi fid-data tal-maturità.

L-Arbitru ser jaghti kumpens ghaliex parti mill-aspettattiva legittima tal-ilmentatur ma ntlahqitx.

Il-valur ta' din l-aspettattiva ma jistax ikun wiehed preciz, u l-Arbitru jrid jasal ghall-kumpens b'mod gust u ekwu u b'mod ragonevoli. Dan ma jaghmlux b'mod kapriccuz izda billi jiehu in konsiderazzjoni l-fatturi kollha li jwasslu ghal kumpens xieraq. L-Arbitru inghata din id-diskrezzjoni mil-ligi sabiex titwettaq l-ekwità bejn il-partijiet.

F'dan il-kaz, il-polza kellha ghan doppju u l-ilmentatur kellu zewg aspettattivi: wahda li juza l-polza bhala sigurtà mal-bank, u l-ohra li jinvesti. Ghalhekk forsi anke b'differenza minn kazi ohra li ddecieda l-Arbitru, l-ghan ta' kopertura fuq il-hajja, f'dan il-kaz, jinhass aktar minn kazi ohra. Ghalhekk, l-Arbitru dan irid jaghtih valur anke ghaliex parti sew mill-*premium* kienet qed tmur biex jintlahaq dan il-ghan.

Ghalhekk, meta l-Arbitru qies kollox, wasal ghall-konkluzjoni li s-somma xierqa li ghandu jinghata l-ilmentatur b'zieda mas-somma indikata fid-data tal-maturità ghandha tkun dik ta' tlett elef ewro (€3,000).

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c.* thallas lill-ilmentatur is-somma ta' tlett elef ewro b'zieda mas-somma offruta lilu fid-data tal-maturità.

Bl-imghax legali mid-data ta' din id-decizjoni sad-data tal-hlas effettiv.

L-ispejjez ta' din il-procedura huma ghall-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji